



Handläggare: Bosse Dannert
Telefon: 08-508 18 040
Per-Ove Mattsson
Telefon: 08-508 18 148

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2012-12-15

Granskning av ekonomiskt bistånd i Farsta

Rapport från stadens socialtjänstinspektörer

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av socialtjänstinspektörernas rapport om arbetet med ekonomiskt bistånd i Farsta.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

Stadens socialtjänstinspektörer granskar kvalitet och rättsäkerhet för den enskilde inom individ- och familjeomsorgens verksamheter. Under verksamhetsåret 2011 har inspektörerna granskat ekonomiskt bistånd vid bland annat Farsta stadsdelsförvaltning. Granskningen redovisas i en rapport.

Granskningen visar på ett utvecklingsbehov när det gäller utredningsmetodik och dokumentation. Utbildning kommer att genomföras för att utveckla utredningsmetodiken så att utredningarna motsvarar kraven på att de ska innehålla helhetsperspektiv, barnperspektiv och ge utrymme för den sökandes delaktighet. Därmed skapas bra förutsättningar för ett socialt förändringsarbete.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för vuxna.

Bakgrund

Stockholms stad har sedan våren 2010 två socialtjänstinspektörer, vars uppgift är att granska kvalitet och rättsäkerhet vid individ- och familjeomsorgen utifrån ett brukarperspektiv. Granskningen utgår från socialtjänstlagens definition om vad som kännetecknar god kvalitet. I lagen framgår att god kvalitet för den enskilde är när tjänsterna svarar mot de mål som beslutas, samt när tjänsterna

- bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet
- utgår från en helhetssyn, är samordnande och präglas av kontinuitet
- är kunskapsbaserade och effektivt utförda
- är tillgängliga
- är trygga och säkra och präglas av rättsäkerhet i myndighetsutövningen.

Socialtjänstinspektörernas granskning ska även ses som ett komplement till annan kvalitetsuppföljning för att säkerställa en god och likvärdig kvalitet i verksamheterna inom individ- och familjeomsorgen. Under verksamhetsåret 2011 har inspektörerna granskat ekonomiskt bistånd vid Bromma, Skärholmens och Farsta stadsdelsförvaltningar.

Sammanfattning av granskningsrapporten

Områdesfakta presenteras i rapporten. I Farsta bor drygt 50 000 personer. Knappt 30 % har utländsk bakgrund. Det finns nära 5 900 familjer med barn. En knapp tredjedel av dessa familjer består av ensamstående mödrar med barn under 18 år. Andelen förvärvsarbete i åldersgruppen 20-64 år är 73 % och medelinkomsten för denna grupp är 266 500 kr per år. År 2010 var arbetslösheten 4,4 %. Av elever i årskurs 9 saknade 6,2 % slutbetyg i svenska, i engelska 7,5 % och i matematik 8,3 %. Ohälsotalet för stadsdelsområdet under år 2010 var 26 dagar per person i befolkningen. Ohälsotalet är beräknat på sjukpenning, rehabilitering och sjukersättning.

Enheten för försörjningsstöd är organiserad i mottagningsgrupp, försörjningsstödsgrupp, rehabgrupp och uppsökandegrupp för boendefrågor. Enheten erbjuder budget- och skuldrådgivning och har en handläggare för boutredningar. Enheten samarbetar med Skarpnäcks stadsdelsförvaltning, bland annat i kvinnofridsfrågor.

Granskningens resultat i sammanfattning

Socialinspektörernas granskning har innehållit följande moment:

- Granskning av hemsida/reception/väntrum

- Deltagande vid telefonmottagning/mottagningsgrupp och arbetsmöten/ärendediskussion
- Granskning av dokument och dokumentation
- Intervju/samtal med ledning och personal

Socialtjänstinspektörerna konstaterar i en sammanfattande analys att det finns ett utvecklingsbehov vad gäller kvalitetsarbetet vid enheten för försörjningsstöd i Farsta. De pekar särskilt ut några områden där det finns ett fortsatt behov av utvecklingsarbete:

✓ *Utredning och dokumentation*

Den enskildes självbestämmande och delaktighet behöver bli mer framträdande i utredningsarbetet vid enheten. En helhetssyn gällande klientens behov och situation behövs i såväl dokumentation som ärendediskussion. Den enskilde ska också ge sitt samtycke till de kontroller som görs under förhandsbedömningen vilket måste framgå tydligare i dokumentationen. Det framgår inte att tjänsterna svarar mot de övergripande mål som anges i lagstiftning och riktlinjer då uppföljning och utvärdering saknas i dokumentationen. Barnperspektivet behöver uppmärksammas och återfinnas i både ärendediskussion och dokumentation.

Den sociala grundutredningen görs av socialsekreterare vid mottagningsgruppen. Inom enheten pågår en diskussion om huruvida den sociala grundutredningen ska göras inom mottagningsgruppen eller inom försörjningsstödsgruppen. Socialtjänstinspektörerna anser att det är viktigt att dessa diskussioner fortsätter och att ledningen väger för- och nackdelar med att den socialsekreterare som ska formulera arbetsplanen och arbeta tillsammans med den enskilde i det långsiktiga arbetet mot självförsörjning, inte är med och utreder grundförutsättningarna för planeringen. Denna fråga behöver nog analyseras, så att verksamheten kan garantera en rättsäker, kunskapsbaserad och effektiv handläggning som bygger på kontinuitet.

✓ *Tillgängligheten*

Tillgängligheten till verksamheten, i form av telefontider och jouter, är god och ökas ytterligare om en socialsekreterare tjänstgör i receptionen. Mer allmän information till den enskilde skulle dock kunna ges vid första telefonkontakten.

✓ *Mottagning av sökande med missbruks- och socialpsykiatriska problem*

Mottagningsfunktionen vid enheten för försörjningsstöd ska även vara mottagning för personer som söker hjälp och stöd för missbruk och/eller socialpsykiatriska problem. Detta är ett utvecklingsområde och kompetens inom detta område behöver förbättras inom mottagningsfunktionen. Det skulle enligt

socialinspektörerna behövas en checklista som stöd för socialsekreterarna som ännu inte hunnit få praktisk erfarenhet från exempelvis missbruksområdet.

Utöver dessa utvecklingsområden bedömer socialinspektörerna att förvaltningens utvecklingsarbete kring samverkan är god. Som goda exempel framhåller inspektörerna dels "Internt forum" där enhetschefer och handläggare tar upp samarbetsfrågor mellan enheterna och dels det vräkningsförebyggande arbetet som bygger på nära samverkan.

Sammantaget anser socialtjänstinspektörerna att förutsättningarna för en fortsatt utveckling av kvalitetsarbetet är goda. Dock är det avhängigt att arbetet att utveckla de sociala utredningarna intensifieras. I planeringen för detta bör hänsyn tas till att ungefär hälften av socialsekreterarna nyligen avslutat sina studier och ännu inte är fullt inskolade i arbetet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen har under granskningen haft en bra dialog och ett konstruktivt samarbete med inspektörerna. Resultatet kommer att vara en viktig del i det fortsatta kvalitetsarbetet vid enheten för försörjningsstöd. Ett utvecklings- och förbättringsarbete har pågått några år inom enheten och inspektörernas granskning bekräftar att det behöver fortsätta, fördjupas och intensifieras inom ett antal områden.

Det finns ett fortsatt behov av att utveckla innehållet i de sociala utredningarna så att de blir mer allsidiga och i större utsträckning utgår från en helhetssyn på klientens behov, självbestämmande och situation. I utredningen ska, förutom den ekonomiska prövningen och de kontrollinslag som den medför, tas hänsyn till barnens situation. Finns det behov av stöd och motivationsinsatser (socialt förändringsarbete) ska det också bedrivas inom ramen för utredningsarbetet.

Att bedriva ett effektivt socialt utredningsarbete i samband med ansökningar om försörjningsstöd är en komplex uppgift där flera arbetsmoment oftast måste ske parallellt. Ledningen för enheten har under ett par års tid arbetat med att utveckla ett arbetssätt som bättre balanserar den ekonomiska prövningen och det sociala förändringsarbetet, och även för att utveckla en dokumentation som dels uppfyller rättsäkerhetskrav och dels stödjer det sociala arbetet. Dock visar inspektörernas granskning på att detta utvecklingsarbete måste fortsätta och intensifieras. En mer omfattande och fördjupande utbildning i utredningsmetodik och dokumentation planeras och ska genomföras under det kommande året.

Ett utvecklat och väl fungerande socialt utredningsarbete kräver också att arbetet är rätt organiserat. Ledningen kommer med anledning av detta att även genomföra

en analys om var inom enheten den sociala grundutredningen ska göras – vid mottagningsgruppen eller försörjningsstödsgruppen.

För att utveckla mottagandet av sökande med missbruks- och/eller psykiatriska problem kommer enheten för försörjningsstöd och enheten för vuxna/social-psykiatri, att tillsammans utarbeta en checklista. Listan ska innehålla ett antal specifika frågor som socialsekreterarna ska ställa för att snabbt få en bild av den sökandes behov av stöd och hjälp.

Arbetet med att förbättra resultatinsamling och uppföljning av verksamheterna är ett viktigt utvecklingsområde inom förvaltningen. Försök har under året genomförts inom enheten för försörjningsstöd att använda brukarenkäter för att få en bild av hur bemötande, service och rättssäkerhet upplevs av de sökande. Dock behövs en fördjupad metodutveckling för att få till stånd en utformning av enkäterna och ett upplägg av undersökningarna som ger ett bra underlag för ett kvalitetsförbättringsarbete inom verksamhet som innehåller myndighetsutövning och ett stort antal sökande varje månad. Detta utvecklingsarbete har påbörjats och kommer att utmynna i ett par olika typer av brukarundersökningar under det kommande året.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av socialtjänstinspektörernas rapport om arbetet med ekonomiskt bistånd i Farsta.

Bilaga

Socialtjänstinspektörernas rapport om granskning av ekonomiskt bistånd i Farsta